

### BUDAYA PELAYANAN PUBLIK DESA WISATA TRADISIONAL PANGLIPURAN KELURAHAN KUBU BANGLI

**Anak Agung Gede Raka**

Magister Administrasi Publik Pascasarjana Unwar  
dapurpoleng@gmail.com

#### ABSTRAK

Pelayanan yang prima menjadi kata kunci keberhasilan suatu destinasi wisata dalam menarik minat wisatawan. Pola-pola pelayanan publik seringkali dihubungkan dengan model pelayanan modern. Padahal sistem pelayanan tradisional berbasis budaya local boleh jadi menjadi ciri tersendiri dalam menunjang animo wisatawan untuk datang berkunjung. Artikel ini berupaya mencermati budaya pelayanan publik desa wisata tradisional Penglipuran Kelurahan Kubu Bangli dalam menjaga citra wisata Bali sebagai Daerah Tujuan Wisata (DTW) dunia. Masalah yang dikaji mencakup: (1) bagaimanakan bentuk-bentuk pelayanan publik yang diterapkan, dan (2) apa implikasinya terhadap perkembangan desa wisata tradisional Penglipuran. Metode yang digunakan dalam mengungkapkan budaya pelayanan publik adalah melalui wawancara mendalam kepada sejumlah pengelola desa wisata Penglipuran. Data yang terhimpun dianalisis dengan metode hermeneutik. Hasil kajian menunjukkan bahwa bentuk-bentuk pelayanan publik yang diterapkan oleh pengelola destinasi wisata bersumber dari budaya lokal yang ternyata tidak jauh berbeda dengan prinsip-prinsip pelayanan modern. Model pelayanan di Desa Wisata Tradisional Penglipuran mampu mendongkrak citra daya tarik wisata yang ada sehingga menjadi salah satu desa wisata yang terkenal di Bali.

*Kata kunci: budaya pelayanan, desa wisata tradisional, citra wisata*

#### PENDAHULUAN

Albert Einstein mengatakan “takdir tertinggi individu adalah melayani ketimbang memerintah” (Mc Farlane, Thomas, J., 2002: 32); Pernyataan ini lebih dipertajam dalam Bhagawad Gita bahwa, “hanya dengan melakukan tindakan-tindakan melayaniKu, engkau akan mencapai kesempurnaan” (Pudja, G, 1999). Bila direnungkan dengan seksama ungkapan tersebut, ternyata mengandung makna yang sangat mendalam, bahwa betapa pentingnya tindakan-tindakan melayani itu. Dari kedua ungkapan tersebut ditekankan adanya perbedaan prinsip antara melayani dan dilayani. Maksudnya bahwa dalam melayani (memberi pelayanan) sudah tentu akan mendapatkan pelayanan. Tetapi sebaliknya, dalam dilayani (memerintah) tidak serta merta mendapatkan pelayanan. Artinya, siapa pun mereka yang suka memberi pelayanan, niscaya akan mendapat pelayanan; sedangkan bagi mereka yang suka dilayani (memerintah), dalam batas waktu yang tidak ditentukan mereka akan ditinggal atau tidak mendapatkan pelayanan. Betapa pentingnya melayani untuk dibudayakan oleh siapa pun di bumi ini, mulai dari diri pribadi, keluarga, masyarakat, bangsa, dan negara di manapun di dunia, tidak terkecuali Indonesia khususnya Bali. Bilamana budaya melayani telah mentradisi pada setiap orang, diyakini bahwa budaya saling melayani akan terwujud.

Budaya saling melayani sangat penting untuk ditumbuhkembangkan dan dilestarikan, karena kebiasaan tersebut dapat menumbuhkan rasa kebersamaan. Bagi negeri tercinta ini tradisi kebersamaan dalam keberagamaan mutlak untuk dilakukan. Dikatakan demikian karena rasa kebersamaan tersebut di satu sisi dapat menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), dan di sisi lain rasa bersama dalam keberagaman sangat penting bagi Indonesia dalam kapasitasnya sebagai salah satu destinasi pariwisata dunia. Suatu hal yang patut dicatat, bahwa kehadiran Indonesia di tengah-tengah barisan destinasi pariwisata dunia tidak terlepas dari keberadaan Bali. Dengan berbagai keunikan yang dimiliki, seperti: pesona alam yang indah, keragaman seni budaya, tradisi, adat-istiadat/kebiasaan, tatacara upacara keagamaan, desa wisata, dan lain-lain, termasuk “Desa Wisata Panglipuran” Kubu Bangli. Untuk diketahui, bahwa pariwisata merupakan sumber penyumbang devisa yang sangat signifikan untuk pembangunan Bali. Dengan demikian, betapa pentingnya budaya pelayanan kepada para wisatawan agar mereka

---

merasa nyaman, aman, dan tenang berada di Bali.

Desa Wisata Panglipuran sebagai salah satu daya tarik wisata Kabupaten Bangli, berdasarkan pengamatan kami sejak tiga tahun terakhir, tampak tingkat kunjungan wisatanya mengalami peningkatan. Setelah dipadukan dengan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Bendesa Adat Penglipuran, ternyata benar bahwa tingkat kunjungan wisata dalam tiga tahun terakhir ini mengalami peningkatan. Seiring dengan meningkatnya kunjungan wisata, ia mengajak semua perangkat desa adat dan seluruh warga masyarakat berupaya untuk berbenah diri dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada wisatawan yang berkunjung (Informan: Bendesa Adat/Pakraman Desa Penglipuran, dalam wawancara Jumat, 16 Februari 2018). Bertolak dari beberapa kali pengamatan kami ke Desa Wisata Tradisional Penglipuran, kami ingin mengetahui lebih jauh bagaimana model pelayanan wisata di desa tersebut. Metode yang digunakan, yaitu: observasi, wawancara, dan studi pustaka, dengan pendekatan kualitatif. Adapun judul yang diangkat, yaitu: "Budaya Pelayanan Desa Wisata Tradisional Penglipuran Kelurahan Kubu Bangli".

### **METODE PENELITIAN**

Artikel ini merupakan hasil penelitian lapangan tentang praktik budaya pelayanan publik di Desa Wisata Tradisional Penglipuran yang terletak di Kelurahan Kubu, Kecamatan Bangli, Kabupaten Bangli. Metode pengumpulan data dilakukan dengan teknik obervasi, wawancara mendalam dan studi pustaka. Obseravsi lapangan dilakukan guna mengenal lebih dekat siatusi lingkungan dan praktik-praktik pelayanan yang dilakukan pengelola objek wisata Penglipuran. Wawancara mendalam dilaksanakan dengan teknik purposif sampling yakni mewawancarai tokoh-tokoh masyarakat yang berperan sebagai pengelola wisata. Data yang berhasil dihimpun dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan metode hermeneutik. Analisis hermeneutik lebih menekankan tentang penafsiran dan interpretasi data.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Budaya Pelayanan Desa Wisata Tradisional Penglipuran Kubu Bangli**

Merujuk kepada judul yang diangkat, yaitu: "Budaya Pelayanan Desa Wisata Tradisional Penglipuran", kata-kata yang perlu diberi batasan, adalah: budaya, pelayanan, dan desa wisata tradisional. Budaya yang dimaksudkan dibatasi pada sikap dan perilaku kesopanan, rasa hormat, dan ketulusan warga desa Penglipuran dan warga sekitar dalam menerima pengunjung; Pelayanan, adalah servis yang diberikan kepada publik yang berkunjung ke daya tarik wisata "Desa Wisata Tradisional Penglipuran"; dan Desa Wisata Tradisional adalah sebuah desa yang masih tetap bertahan dengan adat/ tradisi tata ruang dan bangunan arsitektur tradisionalnya. Desa Adat Penglipuran yang dewasa ini sudah berubah status menjadi sebuah desa wisata tradisional, merupakan salah satu lingkungan yang berada di Kelurahan Kubu, Kecamatan Bangli, Kabupaten Bangli.

#### **1 Desa Tradisional Penglipuran**

Bericara tentang Desa Penglipuran merupakan suatu hal menarik, karena awal kehadiran masyarakat penghuni desa tersebut memiliki sejarah tersendiri dan erat kaitannya dengan penguasa (raja) yang berkuasa di Bangli ketika itu. Menurut penuturan para tokoh masyarakat adalah sebagai berikut:

Konon nama desa yang diberi nama "Penglipuran" berdasarkan etimologi katanya berasal dari kata "*pangeling*" yang berarti "ingat"; dan *pura*, berarti "tempat suci". *Pangeling pura* berarti ingat kepada tempat suci (pura), kemudian menjadi Penglipuran. "*Pangeling pura*" dimaksudkan, bahwa warga masyarakat yang menghuni desa penglipuran sekarang yang leluhurnya berasal dari Desa Bayung Gede, agar mereka selalu ingat dengan desa asalnya, maka di desa tempat tinggalnya yang baru dibangun tempat suci (pura) seperti di Bayung Gede, Kintamani. Tokoh yang lain mengatakan bahwa "*pangeling pura*" berarti, barang siapa ke Penglipuran akan melewati pura yang ada di empat penjuru mata angin (timur, selatan, barat, dan utara).

Selanjutnya beberapa tokoh lain mengatakan bahwa kata Panglipuran berasal dari kata "*penglipur*" dan "*lara*". "*Penglipur*" berarti "menghibur", dan "*lara*" berarti duka (lara). Penglipuran berarti tempat menghibur dikala duka (lara). Yang dimaksud duka dalam hal ini adalah raja Bangli dikala menghadapi permasalahan. Karena Desa Bayung Gede posisinya jauh dari tempat tinggal raja (keraton), maka warga masyarakatnya yang dipindahkan ke tempat yang sekarang ini. Karena tugas mereka adalah menghibur raja dikala bersedih, maka desa tempat tinggalnya diberi nama "Penglipur Lara", yang kemudian menjadi "Penglipuran" (Supat, I Wayan, 2016: i).

Demikian asal-usul nama Desa Penglipuran yang sangat erat kaitannya dengan raja Bangli ketika itu. Ikatan batin antara Desa Bayung Gede Kintamani dengan raja Bangli menyebabkan warga masyarakat Bayung Gede karena hormatnya dengan raja Bangli, mereka siap untuk meninggalkan desa tanah kelahirannya untuk bermukim di tanah yang disediakan oleh raja Bangli. Entah apa yang menyebabkan, kenapa harus warga desa Bayung Gede yang diberi kehormatan untuk menghibur raja ketika dalam keadaan duka. Untuk menjelaskan Fenomena tersebut memerlukan penelitian lebih lanjut.

### 2 Desa Penglipuran Dalam Dinamika

Di depan telah disinggung bahwa komitmen warga masyarakat Desa Penglipuran sangat kuat melestarikan budaya, adat istiadat, tata ruang, dan bangunan ramah lingkungan seperti: angkul-angkul, dapur, dan bale saka enam beratap bambu di tengah-tengah pengaruh budaya pariwisata, sehingga ditetapkan sebagai desa tradisional. Perjalanan dari desa tradisional menuju ke Desa Wisata Tradisional adalah sebagai berikut:

Berawal dari inisiatif yakni merancang Desa Penglipuran menjadi desa konservasi. Upaya tersebut dilakukan atas kerjasama tokoh masyarakat dengan mahasiswa KKN Universitas Udayana pada tahun 1990. Gagasan tersebut disambut baik oleh Pemerintah Kabupaten Bangli di bawah pimpinan Drs. Ida Bagus Gede Agung Ladip, SH. Dengan berbagai kebijakan dan penataan fisik dan non fisik serta berbagai promosi yang dilakukan, akhirnya Desa Penglipuran mulai dilirik para wisatawan, baik wisatawan domestic maupun wisatawan asing. Seiring dengan perkembangan kunjungan wisatawan maupun pejabat (tamu) pemerintahan, dan mengingat bahwa Desa Tradisional Penglipuran dengan berbagai keunikan yang dimiliki, sehingga sangat berpotensi besar untuk dijadikan objek wisata. Target yang hendak dicapai adalah bahwa pariwisata selain dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat juga dapat meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD). Untuk itu, sejak tahun 1992 Desa Tradisional Penglipuran ditetapkan sebagai salah satu tujuan wisata oleh Pemerintah Kabupaten Bangli dengan surat keputusan Bupati Nomor: 115 Tahun 1993. Mengingat beban prajuru desa adat begitu berat derkaitan dengan kegiatan dan permalahan adat yang sangat kompleks, sedangkan pengelolaan pariwisata perlu ditangani secara professional. Sejalan dengan peningkatan kunjungan wisatawan dan permasalahan yang semakin kompleks, maka sejak 1 Mei 2012 ditetapkan untuk pengelolaan Desa Wisata Penglipuran yang awalnya dikelola desa adat, selanjutnya diserahkan kepada sebuah lembaga, yaitu "Lembaga Pengelola Desa Wisata Penglipuran". Artinya, Lembaga Pengelola Desa Wisata Penglipuran sebagai lembaga baru yang bernaung di bawah desa adat, bertanggung jawab sepenuhnya kepada desa adat, dan memiliki kedudukan sejarah dengan lembaga adat lainnya, seperti: Sekaa Baris, Sekaa Gong, Sekaa Peratengan, Sekaa Pacalang, sekaa Truna, dan Lembaga Perkreditan Desa (LPD) (Supat, 2016: iv).

Demikian rekam jejak perjalanan Desa Penglipuran sebagai desa tradisional tidak terlepas dari keberhasilannya melestarikan budaya, adat istiadat, tata ruang, dan bangunan ramah lingkungan seperti: angkul-angkul, dapur, dan bale saka enam beratap bambu di tengah-tengah pengaruh budaya pariwisata. Perjalanan dari desa tradisional menuju ke Desa Wisata Tradisional, karena Desa Tradisional Penglipuran ditetapkan sebagai desa wisata, sehingga menjadikan Desa Tradisional Penglipuran sebagai "Desa Wisata Tradisional Panglipuran".

### 3 Budaya Pelayanan Desa Wisata Tradisional Penglipuran

Di depan telah diungkapkan betapa pentingnya melayani untuk dibudayakan dan dimulai dari diri pribadi, keluarga, masyarakat, bangsa, dan negara di manapun di dunia, tidak terkecuali Indonesia khususnya Bali. Bilamana budaya melayani telah mentradisi pada setiap orang, diyakini bahwa budaya saling melayani akan terwujud. Bagi Pemerintah Republik Indonesia sangat apresiatif terhadap pentingnya memberi pelayanan yang terbaik terhadap siapa pun. Era reformasi tahun 1999 tidak hanya mulai mereformasi bidang politik, seperti pemilihan kepala daerah, presiden, wakil rakyat, secara langsung, tetapi juga reformasi birokrasi termasuk pelayanan publik. Dengan berjalannya reformasi birokrasi, maka pelayanan publik dituntut untuk lebih **professional**, yang artinya pelayanan publik yang memiliki akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah); **efektif** mengutamakan pada pencapaian tujuan dan sasaran; **sederhana**, yaitu prosedur pelayanan diselenggarakan secara cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dipahami oleh penerima pelayanan, memiliki kejelasan dan kepastian mengenai tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan teknis maupun administratif, unit kerja dan/ atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam pemberian pelayanan, perincian biaya/ tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, serta jadwal waktu penyelesaian pelayanan; **terbuka**, yaitu

seluruh aspek yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak; **efisien; tepat waktu; responsif; dan adaptif** (Rudito, Bambang, dkk, 2016: 51).

Pentingnya pelayanan juga sudah diamanatkan dalam Undang-Undang Aparatur Sivil Negara (UU-ASN) No 5 Tahun 2014 (Anggota IKAPI, 2016). Pada bagian kode etik dan kode perilaku, pasal 5, ayat 2, huruf c, yaitu melayani dengan sikap hormat, sopan, dan tanpa tekanan. Merujuk kepada pentingnya sikap dan perilaku pelayanan terhadap publik, seluruh pucuk pimpinan dari tingkat pusat sampai dengan terbawah mengajak seluruh jajaran dan karyawannya untuk memberi pelayanan terbaik dengan sikap hormat, sopan, dan tanpa tekanan. Sebagai bentuk realisasinya, dapat dilihat moto pelayanan yang dipajang disetiap kantor pemerintahan di Indonesia khususnya di Bali, yang mengajak seluruh jajaran dan karyawannya untuk memberi pelayanan kepada publik dengan sikap hormat, sopan, dan tanpa tekanan. Pemerintah Kabupaten Bangli mengajak seluruh jajaran dan karyawannya untuk melayani masyarakatnya dengan hati. Artinya, bagaimana melayani masyarakat dengan tulus tanpa pemaksaan, selain bersikap hormat dan sopan. Tampaknya sikap dan perilaku seperti itu juga dilakukan di Desa Wisata Tradisional Penglipuran.

Desa Penglipuran yang dewasa ini telah menyandang status sebagai “Desa Wisata Tradisional”, seiring dengan meningkatnya kunjungan wisata baik wisatawan domestic maupun wisatawan asing, untuk itu dibentuk lembaga khusus yang menangani bidang tersebut. Lembaga yang dimaksud yaitu: “Lembaga Pengelola Desa Wisata Tradisional Penglipuran”. Lembaga ini berada dan bertanggung jawab kepada desa adat. Lembaga inilah yang bertugas mengelola objek wisata, baik dalam kegiatan praktis yaitu memberi pelayanan dari wisatawan masuk, melihat-lihat objek, dan kembali meninggalkan objek dan dilakukan dengan sikap hormat, sopan dan tanpa tekanan; maupun pelayanan administratif, yaitu melaporkan pertanggungjawaban keuangan kepada desa adat.

Desa Wisata Tradisional Penglipuran menjadi dikenal tidak hanya oleh masyarakat lokal (Bali), tetapi juga masyarakat luar daerah (Nasional), maupun masyarakat universal (Internasional). Untuk menjadi dikenal, tidak hanya melalui promosi yang dilakukan secara langsung ke luar daerah maupun ke luar negeri dengan mengirim brosur, melalui kunjungan kerja, dan lain-lain, bahkan yang lebih efektif adalah bahwa wisatawan itu mengenal Desa Penglipuran melalui keluarga, teman-temannya yang pernah berkunjung ke Penglipuran. Biasanya mereka yang menjelaskan tentang keunikan objek yang dikunjungi serta pelayanan yang diberikan oleh masyarakat lokal yang sangat hormat, sopan, dan tulus, sehingga mereka (para wisatawan) merasa aman, nyaman, dan tenang di objek, terlebih keberadaan Desa Penglipuran sangat sejuk. Selanjutnya semenjak semaraknya media sosial (Medsos) membantu dalam meng-*input* dan meng-*upload* berita, membuat Desa Penglipuran semakin dikenal, dengan daya tarik tata ruang arsitektur dengan bangunan rumah tempat tinggal yang original, sebagai wujud keberhasilannya warga melestarikan budaya, adat istiadat, tata ruang, dan bangunan ramah lingkungan seperti: *angkul-angkul*, dapur, dan *bale saka enam* beratap bambu di tengah-tengah pengaruh budaya pariwisata. Dengan kehadiran daya tarik wisata “Desa Wisata Tradisional Penglipuran, sebagai implikasinya tidak hanya dapat meningkatkan kesejahteraan warga masyarakat setempat, tetapi juga meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) Pemerintah Kabupaten Bangli.

## SIMPULAN

Beranjak dari paparan di depan dapat diberi simpulan sementara tentang budaya pelayanan publik (wisatawan) di “Desa Wisata Tradisional Penglipuran”, yaitu sebagai berikut.

1. Desa Penglipuran memiliki potensi tinggi sebagai daya tarik wisata dengan daya tarik wisata yang unik, yaitu: keunikan budaya, adat istiadat, tata ruang, dan bangunan ramah lingkungan seperti: *angkul-angkul*, dapur, dan *bale saka enam* beratap bambu;
2. Untuk menjaga keberlanjutannya, seluruh warga masyarakat Desa Penglipuran, Pemerintah Kabupaten Bangli, termasuk para wisatawan, hendaknya secara bersama-sama ikut bertanggung jawab memelihara kelestarian Desa Penglipuran;
3. Bagi Pengelola, diharapkan selalu memberi pelayanan yang terbaik dengan sikap hormat, sopan, dan tanpa tekanan kepada siapa pun yang berkunjung ke objek, sehingga dapat mengangkat citra positif keberadaan Desa Penglipuran di mata masyarakat lokal (Bali), luar daerah (nasional), dan universal (Internasional);
4. Dengan memberi pelayanan yang terbaik, diyakini tingkat kunjungan wisatawan selalu mengalami peningkatan. Sebagai implikasi positif yang ditimbulkan, yaitu tidak hanya dapat

---

meningkatkan kesejahteraan masyarakat Desa Penglipuran, tetapi juga dapat meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) Pemerintah Kabupaten Bangli.

### DAFTAR PUSTAKA

- Anggota Ikapi. 2016. *Undang-Undang Aparatur Sipil Negara (ASN)*. Bandung: Fokusmedia.
- Mc Farlane, Thomas J. ed. 2002. *Jalinan Kata-Kata, Einstein dan Buddha*. Yogyakarta: Pohon Sukma.
- Pudja, I Gede. 1999. *Bhagawad Gita*. Surabaya: Paramita.
- Rudito, Bambang, dkk. 2016. *Aparatur Sipil Negara: Pendukung Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Kencana.
- Supat, I Wayan. 2016. *Profil Desa Adat Penglipuran, Lingkungan Penglipuran, Kelurahan Kubu, Kecamatan Bangli, Kabupaten Bangli*.